

Kiegészítő tájékoztatás a panaszkezeléssel összefüggő adatkezelésről

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeink figyelmét, hogy a jelen kiegészítő tájékoztatás a www.cetelem.hu/adatvedelem oldalon található Adatkezelési Tájékoztató melléklete, és azzal együtt kell értelmezni. Bizonyos információk (pl. az érintett személyek jogai, jogérvényesítési lehetőségei) az Adatkezelési Tájékoztatóban találhatóak meg.

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. § (1) bekezdése alapján a **Bank biztosítja, hogy az ügyfele a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban** (személyesen, telefonon) **vagy írásban** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) **közölhesse**. A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a Bankkal, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

A Bank jogosult és köteles, a panaszok kezeléséhez kapcsolódóan a panaszos és/vagy a panaszt benyújtó személy (a továbbiakban úgyis, mint érintett) személyes adatait kezelni.

A panaszkezelési eljárás részletes szabályait a Bank mindenkor hatályos, és a honlapján közzétett, a Panaszügyintézés rendjéről szóló szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat) tartalmazza. A jelen tájékoztató kifejezetten a Bank panaszkezelési eljárásával összefüggésben felmerülő adatkezelési tevékenységére vonatkozó legfontosabb szabályokat tartalmazza, egyebekben a panaszok kezelésére vonatkozóan a Szabályzat rendelkezései az irányadók.

A panaszkezeléssel összefüggésben rendelkezésünkre bocsátott adatait, a Bank a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint fogja kezelni. Ezért kérjük, a tájékoztatót szíveskedjen figyelmesen átolvasni!

Az adatkezelés célja:

- a panasz kivizsgálása
- a panasz kivizsgálásának eredményeként szükséges intézkedések meghozatala
- az érintett panasszal összefüggő tájékoztatása
- megfelelés a panaszokkal összefüggésben a Hpt. 288. §-a (panaszkezelés) alapján a Bankra rótt jogi kötelezettségeknek
- jogérvényesítés során történő felhasználás

Az adatkezelés jogalapja:

Az adatkezelés a Bankra, mint adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése miatt szükséges – tekintettel a Hpt. 288. § rendelkezéseire –, így az, az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bekezdésének c) pontján (jogi kötelezettség teljesítésére vonatkozó jogalap) alapul.

A kezelt személyes adatok megjelölése:

- név
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcím
- levelezési cím

- e-mail cím
- telefonszám
- a panasz előterjesztésének ideje és módja
- a panasz elintézésének, és megválaszolásának időpontja
- a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- a panasz leírása, oka
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása
- a panasz elutasítása esetén annak indoka
- a panaszban, illetve a hozzá csatolt, illetve a panaszkezelés során a panaszos által a Bank rendelkezésére bocsátott dokumentumokban szereplő személyes adatok
- különleges adatok (amennyiben panaszában illet a rendelkezésünkre bocsát)
- szóbeli panasz esetén az érintett hangja
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetén, a meghatalmazáson szereplő személyes adatok

Adattovábbítás:

Az adatok a Hpt. 164. § d) pontja alapján átadásra kerülhetnek a panasz kezelésében közreműködő jogi vagy egyéb szakértők számára.

Az adatok nem kerülnek továbbításra az Európai Gazdasági Térség (EGT) határain túlra.

Adatok tárolásának ideje:

- A Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján, a telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt, valamint az arra adott választ öt évig megőrzi.
- A Hpt. 288. § (3) bekezdése alapján, a Bank az írásbeli panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.
- Amennyiben a panaszkezelést egyéb jogérvényesítési eljárás követi (pl.: per, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás), úgy a panaszkezeléssel kapcsolatos személyes adatok megőrzésének ideje a Polgári Törvénykönyv 6:22. §-a szerinti általános elévülési idő, azaz az eljárás jogerős lezárásától számított öt év. Ebben az esetben az adatkezelés jogalapja az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek) alapul.

Adatkezeléssel kapcsolatos jogok gyakorlása, jogorvoslat:

Az érintetti jogok gyakorlása, a jogorvoslat, illetve az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége vonatkozásában az Adatkezelési Tájékoztató tartalmaz részletes információkat. A jelen tájékoztató csak a panaszkezeléssel összefüggésben kezelt adatok vonatkozásában nyújt speciális többlet tájékoztatást.